


УТВЕРЖДЕН

**приказом МУ «Отдел образования
Серноводского
муниципального района»
от 06.09.2020 г. № 27-п
ДОКУМЕНТОВ**

Начальник О.А. Улубаев



ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в МУ «Отдел образования
Серноводского муниципального района»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Порядок составлен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом Серноводского муниципального района, Положением о МУ «Отдел образования Серноводского муниципального района».
- 1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МУ «Отдел образования Серноводского муниципального района», правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.
- 1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органа управления образованием и т.д.
Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.
- 1.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).
- 1.5. Обращение, поступившее в отдел образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в отдел образования документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником (секретарем) в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Работник (секретарь) отдела образования регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.5. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.6. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.

2.7. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.8. Работник (секретарь) отдела образования указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.9. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.10. При регистрации предложений, заявлений и жалоб, поступивших от администрации или другого органа местного самоуправления, отдел образования и других вышестоящих организаций производится соответствующая запись.

2.11 Исполнители, должностные лица отдела образования, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 3) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в образовательных учреждениях и у иных должностных лиц,
- 4) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 5) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью начальника отдела образования или его заместителя. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью руководителя отдела образования.

3.5. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись "без подписи", территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления в отдел образования.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем отдела образования, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или

организации, переславшей в муниципальный орган управления образованием письмо гражданина.

3.8. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе отдела образования и учреждений образования; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, поступившие в отдел образования, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство (секретарь).

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения руководителям образовательных учреждений по совершенствованию управления, а также направляют им аналитические письма.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель отдела образования. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

4.9. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство (секретарь).

5. Личный прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за делопроизводство (секретарь).

5.2. Прием посетителей руководителем отдела образования осуществляется по графику, размещенному на стенде в отделе образования.

5.3. Учет приема граждан руководителем отдела образования производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 2).

5.4. Работник приемной (секретарь) дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю) для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

5.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем (работником) отдела образования.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение 3).

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях специалистов отдела образования и совещаниях руководителей образовательных учреждений района.

Образец заявления (обращения гражданина)
в МУ «Отдел образования Серноводского муниципального района

В МКУ «Отдел образования
Серноводского муниципального
района, расположенное по адресу:
С. Серноводское, ул. Мичурина, 4

или

Начальнику МКУ «Отдел
образования Серноводского
муниципального района

от ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу:
(указывается адрес)

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3

Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива)	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа
1	2	3	4	5	6

Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
7	8	9